



## צרכנות

# כך תוכלו לקבל את הביטוח הסייעודי

חברת הביטוח סרבה לאשר את תביעתכם לביטוח סייעודי? הביטוח מערים עליכם קשיים? – עו"ד נתנאל רוט מגלה, שעם מעט מאמץ אפשר לקבל את הקיצבה

### ■ מאת מאיר גולד

"אין מה לעשות", זה מה שאמר הרב ח' לבניו כאשר אלה תהו בפניו מדוע אינו מקבל מימון מהביטוח הסייעודי, בעוד שהוא שילם את הפרמיה לביטוח הסייעודי כל ימיו, חודש אחר חודש, שנה אחרי שנה, עשור אחרי עשור. אך כעת, לאחר שהפך למוגבל והוא רותק לכסא גלגלים, פתאום הוא מגלה שהביטוח אינו אמור לסייע לו...

"אין מה לעשות", אמר, וזאת לאחר שניסה לדבר ולדבר, התקשר שוב ושוב, שלח מכתבים, אך קיבל מענה שמאחר וכאשר הצטרף לביטוח לפני כעשרים שנה לא דיווח על מגבלה ממנה סבל, הרי שהביטוח אינו מחוייב לו. הרב ח' שמע והפנים. המשמעות היא, שאת עלות המטפל הסייעודי לו הוא נזקק הוא יספוג מכיסו, גם אם מדובר באלפי שקלים לחודש שאותם לא היה לו מאין לשלם.

הוא הפנים, אך אחד מילדיו דווקא חשב אחרת. הוא הגיע, בהשגחה פרטית כפי שאומר לנו, לעו"ד נתנאל רוט, עורך דין חרדי נמרץ שהפך את התמודדותו מול חברות הביטוח לשליחות. עו"ד רוט שמע את הפרטים ולא התרשם משום מה. ברקורד שלו היו כבר כמה וכמה מקרים בהם קבעה חב' הביטוח שלא מגיע, ובסופו של דבר התברר שמגיע גם מגיע...

"ביטוח סייעודי", מסביר עו"ד רוט, "הינו אחד התחומים היותר בעייתיים, שבהם חברות הביטוח מרבות להערים קשיים ולהשתמש מתשלום בזמן אמת. דווקא בשעתם הקשה של המבוטחים, כאשר הם

הופכים לסייעודיים, מתנערות חברות הביטוח מאחריות ומסרבות לשלם להם את הכספים המגיעים להם."

את דבריו הוא מגבה בנתונים העולים מדו"חות שמפרסם המפקח על הביטוח באוצר, מהם עולה כי מדובר בנורמה מקובלת בחברות הביטוח: 100% מהמבוטחים משלמים את הפרמיה היקרה מדי חודש – אבל בממוצע רק 66% מאלה שמגיעים למצב סייעודי זוכים לקבל את הכסף, לאחר שהחברות הביטוח מוצאות תמיד סיבה שמאפשרת להם לחמוק.

עו"ד רוט מספר לנו על כמה מהתרגילים שבהם עושות החברות שימוש. "אחת השיטות המרכזיות שמשמשות את חברות הביטוח להתחמק מתשלום, היא הטענה שהמבוטח 'לא באמת סייעודי'", הוא אומר ומסביר כי "ברוב הפוליסות, המבוטח נחשב לסייעודי באחד משני מצבים – כאשר הוא מוגדר כ'תשוש נפש' וסובל מפגיעה קוגניטיבית במידה המחייבת להצמיד לו ליווי והשגחה במרבית שעות היממה, או כאשר תפקודו העצמאי נפגע לפחות ב-50% בשלוש מבין שש הפעולות היומיומיות לפחות. כעת, בחברות תמיד יצליחו למצוא דרך להוכיח שכל עוד האיש מסוגל לעשות פעולה אחת או שתיים, גם אם בדוחק, הרי שהוא אינו 'מוגבל' שנחשב לזכאי לסייעודי..." הבעיה היא, שלפי הנחיות המפקח על הביטוח באוצר מ-2003, מדובר בהגדרה מינימלית מחייבת – שנועדה להבטיח שגם מבוטחים שתפקודם העצמאי לא נפגע באופן מלא, אך כן נפגע באופן משמעותי ("מהותי"), יקבלו תגמולי ביטוח. אלא

שלמרות זאת, חברות הביטוח מכבידות על המבוטחים, ובמקרים רבים מומחה רפואי שבודק את המבוטח מטעם חברת הביטוח, קובע כי רמת תפקודו נותרה סבירה והוא אינו זכאי לתגמול. המבוטחים מתקשים להתמודד מול החברה ובמקרים רבים מרימים ידיים...

קחו דוגמא, אותה מספר לנו עו"ד נתנאל רוט: "קשישה שסבלה מאלצהיימר ברמה מתקדמת, פנתה באמצעות ילדיה לחברת הביטוח – אך זו משכה אותם בטענות שונות ומגוונות, ולבסוף דחתה את התביעה בטענה שהקשישה אינה עומדת בתנאי הפוליסה היות שהיא יכולה לבצע את פעולות היום יום. והנה הפלא ופלא, שלושה חודשים בלבד לאחר התערבותי, הסכימה חברת הביטוח לשלם לגב' תגמולים רטרואקטיביים בסכום של 100 אלף ש"ח ובנוסף קיצבה חודשית בסך 5,500 ש"ח עד תום תקופת הביטוח!"

"תרגיל" פופולרי נוסף בידי חברות הביטוח, מספר עו"ד רוט, הוא הנסיון להתחמק מתשלום תגמולים סייעודיים בטענה שהמבוטח העלים מידע על בעיות רפואיות מהן סבל, בעת שהצטרף לפוליסה. גם טענות מסוג זה, נדחות לעיתים קרובות בבית המשפט. אם חברת הביטוח אינה טורחת לבדוק את התיק הרפואי של המבוטח לפני החתימה על הפוליסה, אלא רק כאשר מגיעה העת לתשלום תגמולים – התנהגותה נגועה בחוסר תום לב.

במקרים אחרים, מנסה חברת הביטוח להיאחז בסעיף ש"הוחבא" באותיות הקטנות של הפוליסה, שמגביל את תוקף הפוליסה

למקרים רפואיים חריגים בהם המבוטח לא יהיה זכאי לתגמולים. ושוב, חשוב לדעת, כי גם אם סעיף ה"חריגים" מופיע בפוליסה שחור על גבי לבן – לא בהכרח יקבל ביהמ"ש את עמדת חברת הביטוח. כשמדובר באזרח הקטן מול חברת הביטוח הגדולה, לוקח בית המשפט בחשבון את העובדה שלחברת הביטוח יש יתרון על פני המבוטח. לכן, גם אם לא קראתם את האותיות הקטנות שבפוליסה – בית המשפט נוטה לבחון בקפידה את נסיבות החתימה על הפוליסה ולבחון עד כמה הובלטו והוסברו למבוטח סעיפי החריגים שפוגעים בזכויותו לתגמולים.

המסקנה היא, אומר עו"ד רוט, לא להסכים, כמו הרב ח' עמו פתחנו את הכתבה, ש'אין מה לעשות'. אמנם לא תמיד, אך לפעמים אפשר לשנות את הקביעה של חב' הביטוח. עו"ד רוט: "חשוב לדעת שהטענות של חברת הביטוח אינן סוף פסוק. המבוטחים יכולים לפנות לבית-המשפט ולהגיש חוות דעת רפואית מטעמם שתסתור את מסקנות חברת הביטוח. ישנם מקרים שבהם בית המשפט ידחה את טענת חברת הביטוח, אפילו בלי חוות דעת רפואית סותרת. ככלל יש לציין, שבתי המשפט אינם רואים בעין יפה נסיונות התחמקות מצד חברות ביטוח בתחום תביעות סייעודי. רק באחרונה, במספר החלטות מתחו בתי המשפט ביקורת נוקבת נגד חברות הביטוח. לכן, במקרים רבים משתלם לפנות לבית המשפט כדי להתמודד עם סרבנות חברות הביטוח!"

## תיאסר הכתבת מחיר מינימום לחנות

צעד נוסף במאבק למניעת יוקר המחיה: תיאסר הכתבת מחיר מינימום; תיחשב להסדר כובל

היחס המחמיר של רשות ההגבלים להסדרים כאלה, במסגרת המדיניות, נובע מהגבלתה של התחרות כתוצאה מהסדרים אלה. למשל, אם ספק של שוקולד מכתוב לכל הסופרמרקטים את המחיר שבו עליהם למכור את השוקולד ללקוחותיהם, הוא מחסל בכך את התחרות בין הסופרמרקטים על מחירו של השוקולד של אותו ספק.

לפי המדיניות שפורסמה, הסדר הכתבת מחיר שבין ספק לבין חנות ייחשב כהסדר כובל אסור, אלא אם ההסדר נערך בשוק שבו קיימת תחרות מספקת בין מותגים וספקים שונים, ובנוסף אם ההסדר נדרש לצורך קידום התחרות הבין-מותגית, כלומר התחרות בין ספקים שונים, באופן שמטיב עם ציבור הצרכנים. המדיניות נערכה לאור הערות שהתקבלו מהציבור על הטיטה שפורסמה בינואר, כולל במסגרת מושב שהתנהל בנושא בכנס השנתי של רשות ההגבלים העסקיים, ולאור הערות שהתקבלו מרשויות התחרות האמריקנית והאירופית.



עוד צעד במאבק למניעת יוקר המחיה: ברשות ההגבלים עסקיים יוזמים תקנה, לפיה הכתבת מחיר מינימום בין ספק לחנות ייחשב להסדר כובל אסור. המטרה: מניעת המצב הנוכחי, שבו נמכרים מוצרים לחנויות ולרשתות שיווק, כאשר המישוק אוסר עליהם למכור את המוצר במחיר נמוך יותר מכפי שסוכם. עם זאת, יהיו מקרים בהם יותר לסכם על מחיר מינימום: כאשר מדובר בשוק שבו קיימת תחרות מספקת בין מותגים וספקים שונים ואם הוא נדרש לצורך קידום התחרות בין הספקים השונים. ההסדרים בהם עוסקת המדיניות הם כאלה שבמסגרתם מכתב ספק למי שהוא מספק לו את הסחורה, כלומר הלקוח שלו, באיזה מחיר הלקוח ימכור את הסחורה הלאה. למשל, הסדר לפיו ספק של מכשירי חשמל יכתוב לחנות מוצרי החשמל שתמכור את מוצריו במחיר מסוים או במחיר גבוה יותר. המסמך מתמקד בהסדרים שבמסגרתם קובע הספק ללקוח מחיר קבוע או מחיר מינימום שניתן רק לעלות ממנו כלפי מעלה.